

***„Tajniki etyczne i prawne w pielęgniarstwie i położnictwie”.***

***Konferencja Komisji Nauki WOIPiP – 4.04.2024r.***

***Temat: BŁĄD W KOMUNIKACJI CZY MOBBING?***

***ZAPRASZAM PAŃSTWA***

***Barbara Kaliwoda***

***Postaram się dać odpowiedź na zadane pytanie***

***ale również zachęcić Państwa do refleksji***

***– czy to co dzieje się wokół nas „ patrząc - zobaczymy, słuchając – usłyszymy,  
odczuwając – będziemy wrażliwymi na krzywdę”? I czy mamy odwagę zareagować?***

***Szanowni Państwo,***

***Wszyscy jak tu jesteśmy tworzymy grupę wykształconych profesjonalistów,  
stawiamy na jakość w wykonywaniu świadczeń zdrowotnych  
a komunikacja interpersonalna jest jej podstawą.***

***Jako profesjonaliści postaramy się postawić diagnozę trudnej sytuacji,  
nie odwracając wzroku, bez lęku i strachu zareagować oraz wstawić się za ofiarą  
( słabszą, bezbronną, bezradną, osaczoną, osamotnioną ).***

***Czy potrafimy dokonać samooceny własnych umiejętności, wiedzy i kompetencji  
w zakresie komunikacji interpersonalnej z poszanowaniem godności i autonomii?***

*Szanowni Państwo, znajdujemy się w bardzo trudnym czasie, bo doświadczeni pandemią oraz odzyskiwaniem rzeczywistości.*

***Pielęgniarka, położna pracując w niedoborze kadrowym, często na 2-3 etatach, studiując i uczestnicząc w różnych formach kształcenia podyplomowego, jest wyczerpana fizycznie i psychicznie z brakiem satysfakcji z własnych dokonań.***

***Jak ma pokonać bariery w komunikacji ( krytykowanie, osądzanie, autorytarny styl kierowania pozbawiony partnerstwa, presję czasu, niekomfortową przestrzeń )?***

***Bariery komunikacyjne to zachowania, które prowadzą do częściowego lub całkowitego zablokowania porozumienia.***

***Kluczem jest zdolność ich rozpoznawania i odpowiedniego reagowania.***

*Komunikacja interpersonalna nie jest łatwą sztuką, „grzeczność językowa” polega na okazywaniu szacunku naszemu rozmówcy.*

*Mój kolejny cel wystąpienia to **zwiększenie świadomości błędów i barier komunikacyjnych** aby właściwie rozpoznawać, diagnozować, reagować i odpowiednio wspierać.*

*„Podstawą wszelkich stosunków międzyludzkich jest traktowanie drugiego człowieka jako człowieka” – prof. Antoni Kępiński*

*A jaka jest rzeczywistość?*

*Bez słowa sprzeciwu akceptujemy cały arsenał agresywnych zachowań stosowanych przez mobberów. Walczyć z mobbingiem możemy tylko wtedy, gdy potrafimy go zauważyć.*

*Mobbing to coś więcej niż zła atmosfera w pracy, okazjonalne nieprawidłowe traktowanie lub złośliwa plotka.*

*Szanowni Państwo, brak naszej reakcji daje przyzwolenie na łamanie zasad moralnych. W ten sposób przyzwyczajamy się, stajemy się obojętni na przemoc.*

## ***Jak zmienić rzeczywistość ?***

*Na pewno nie pozostawać biernym! Należy reagować!*

***Procedury, materiały szkoleniowe to za mało!***

*Trzeba mówić głośno że nie ma naszej zgody na terror psychiczny w miejscu pracy.*

***W pracy potrzebujemy, poza wynagrodzeniem, dobrych relacji,  
sensu, bezpieczeństwa psychicznego.***

***Jesteśmy coraz lepiej wykształceni, posiadamy wysokie kompetencje  
i potrzebujemy w związku z tym pewnej wolności, autonomii w podejmowaniu decyzji i  
swobody w organizowaniu swojej pracy.***

*Jednak przełożeni niechętnie dają pracownikom taką przestrzeń.*

*W porównaniu z innymi krajami zarządzanie w Polsce jest bardzo dyrektywne, poddańcze,  
autokratyczne – mówi psycholog dr hab. Sylwiusz Retowski - profesor Uniwersytetu SWPS.*

***Szanowni Państwo,***

***Nieumiejętny styl zarządzania prowadzi do silnej fluktuacji kadr,  
spada morale, demotywuje pracowników.***

***Konflikty między pracownikami, atmosfera niezdrowej rywalizacji,  
niejasne kryteria wynagradzania i awansowania, zniechęcają pracowników  
do wydajnej pracy i współpracy zespołowej oraz lojalności.***

***Jeśli konflikt przeradza się w mobbing, przeważnie kończy się to rezygnacją  
i odejściem z pracy prześladowanego – czasem dobrego specjalisty i wydajnego pracownika.***

***Umiejętne zarządzanie to klucz do sukcesu.***

***Właściwe wykorzystywanie talentów – potencjału pracowników,  
zachowania wspierające, inspirujące, przełamywanie trudności, aktywne słuchanie  
i racjonalne rozwiązywanie konfliktów.***

***W stresowej atmosferze łatwiej też o konflikty międzyludzkie i odczuwanie dyskomfortu psychicznego związanego z warunkami pracy.***

***W złej, wrogiej atmosferze pracy dużo łatwiej mogą działać mobberzy i dużo trudniej ich zidentyfikować.***

***Mobbing ma wiele imion ( terror psychiczny, przemoc psychiczna, nękanie psychiczne, molestowanie moralne itp. ). Są to celowe działania: perfidne, bezwzględne, wyrachowane, niszczące psychicznie wybraną ofiarę oraz zmierzające do jej eliminacji ze środowiska.***

***Mobbing jest niehumanitarnym, nieetycznym znęcaniem się nad współpracownikiem.***

***Mobbing jest rodzajem tortur psychicznych, represjonowaniem, niszczeniem reputacji, porażającą przemocą – zawsze ma emocjonalne podłoże, często przekraczające granice prawne i moralne.***

Definicję mobbingu opracowała Międzynarodowa Organizacja Pracy.

**Mobbing „to obraźliwe i mściwe zachowanie, wyrażające się poprzez okrutne, złośliwe i upokarzające usiłowania zaszkodzenia jednostce lub grupie pracowników, którzy stają się przedmiotem psychicznego dręczenia.**

**Mobbing zawiera w sobie bezustanne negatywne uwagi lub krytykę, izolowanie osoby od kontaktów społecznych, plotkowanie lub upowszechnianie fałszywych informacji”.**

**Kodeks etyki zawodowej pielęgniarki i położnej Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 17 maja 2023r.**

**Część ogólna: Art. 3 pkt. 3. Naruszenie Kodeksu stanowi podstawę do wszczęcia postępowania w przedmiocie odpowiedzialności zawodowej.**

**Część szczegółowa: Pielęgniarka i położna a współpracownicy**

**Art. 22 pkt. 1. Pielęgniarka i położna postępuje w sposób, który umacnia zaufanie pomiędzy pielęgniarkami położnymi oraz innymi współpracownikami.**



**Art. 23 pkt 2. Niedopuszczalne są zachowania i postawy pielęgniarki i położnej o charakterze mobbingu, molestowania, manipulacji lub innego rodzaju naruszeń godności i dóbr osobistych innych osób.**

**Art. 23 pkt. 3. Pielęgniarka i położna nie może znieważać, zniestawiać członków samorządu oraz bez ich zgody publikować, w szczególności na stronach internetowych w czasopismach i biuletynach, wizerunku lub nagrań naruszających ich dobra osobiste.**

**Art. 23 pkt.4. Pielęgniarka i położna pełniąca obowiązki kierownicze nie może wydawać poleceń podległym jej osobom sprzecznych z przepisami prawa, wykorzystując w tym celu swoje stanowisko lub pozycję w hierarchii zawodowej.**

**Art. 24 pkt. 1. Pielęgniarka i położna wystrzega się nieuzasadnionej krytyki postępowania koleżanek i kolegów, jednocześnie nie dopuszczając do ukrywania i tuszowania zdarzeń niepożądanych oraz dyskryminowania osób, które je ujawniają.**

**1 stycznia 2004r weszła w życie nowelizacja Kodeksu Pracy,  
dzięki której pojęcie mobbingu stało się pojęciem języka prawnego.**

**Mobbing w Kodeksie pracy:**

- **art. 94&1.** Pracodawca jest **obowiązany** przeciwdziałać mobbingowi.
- **art.94&2.** **Mobbing oznacza** działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na **uporczywym i długotrwałym nękanii** lub **zastraszaniu** pracownika, wywołujące u niego zanizoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu **poniżenie** lub **ośmieszenie** pracownika, **izolowanie** go lub **wyeliminowanie** z zespołu współpracowników.
- **art. 94 &3.** Pracownik, u którego mobbing wywołał rozstrój zdrowia, **może dochodzić** od pracodawcy odpowiedniej sumy tytułem **zadośćuczynienia** pieniężnego za doznaną krzywdę.
- **art. 94 &4.** Pracownik, który wskutek mobbingu rozwiązał umowę o pracę, **ma prawo dochodzić** od pracodawcy **odszkodowania** w wysokości nie niższej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, ustalone na podstawie odrębnych przepisów.

***Wprowadzenie do polskiego Kodeksu Pracy definicji mobbingu miało na celu wzmocnienie ochrony pracownika, tak by poprzez wykonywaną pracę nie doznawał on pomniejszania swojej godności, a także dbałość o komfort jej wykonywania.***

***W przypadku działań noszących znamiona mobbingu stosowanych wobec osób, które nie podlegają rygorom prawa pracy - wykonują obowiązki na podstawie umowy zlecenie, umowy o dzieło, umowy agencyjnej, kontraktu, możliwe jest dochodzenie roszczeń przewidziane w art. 23 i art. 24 k.c. o ochronie dóbr osobistych.***

***Pracodawca jest ustawowo zobowiązany do:***

- 1) poszanowania godności i innych dóbr osobistych pracownika ( art. 11 k. p );***
- 2) zapewnienia pracownikom bezpiecznych i higienicznych warunków pracy ( art. 15 k. p. );***
- 3) przeciwdziałanie mobbingowi ( art. 94 (3) &1 k. p. );***
- 4) wpływania na kształtowanie w zakładzie pracy zasad współżycia społecznego ( art. 94 pkt.10 k. p. ).***

*Poza możliwymi formami działań  
( anonimowe ankiety, wewnętrzna procedura antymobbingowa,  
powołanie Komisji antymobbingowej ),  
Sąd Najwyższy w jednym z wyroków wskazuje na psychologiczne aspekty obowiązków  
pracodawcy np. dbanie o dobrą atmosferę w pracy, czy rozwiązywanie konfliktów.*

*Do przeciwdziałania mobbingowi nie wystarczy tylko procedura „na papierze”.  
Prawidłowa komunikacja w organizacji  
jest pierwszym krokiem do przeciwdziałania mobbingowi.*

*Choć mobbing w Polsce jest regulowany prawnie w Kodeksie Pracy, to wciąż niewiele osób  
podejmuje próby zwalczania problemu.  
Niestety jego skala narasta i z każdym rokiem zwiększa swój zasięg.*

**Mobbingiem w świecie pracy** zainteresował się w latach 80 XX wieku **Heinz Leymann**, szwedzki psychiatra i psychosocjolog niemieckiego pochodzenia.

**Do dziś Szwecja jest liderem w przeciwdziałaniu mobbingowi**, a pojęcie mobbingu pojawiło się pierwszy raz w świetle prawa właśnie w szwedzkim prawie pracy, w 1994 w ustawie dotyczącej wiktymizacji w pracy. **Prof. Leymann jest wiodącym międzynarodowym ekspertem w dziedzinie mobbing in the work czyli psychicznego znęcania się nad współpracownikami w miejscach pracy.** Zjawisko to jest także znane pod nazwą „**terror psychiczny w miejscu pracy**”.

**Leymann stwierdził, że mobbing w pracy, to wrogi, nieetyczny sposób komunikacji ( komunikowanie pozbawione szacunku ), który jest systematycznie kierowany przez jedną lub kilka osób wobec jednej osoby.**

**Leymann wskazał, że takie wrogie zachowanie powoduje cierpienie psychiczne, psychosomatyczne i ma wydźwięk społeczny. Leymann wyróżnił 45 zachowań charakterystycznych dla mobbingu, podzielonych na 5 kategorii.**

## **MOBBING W OCHRONIE ZDROWIA**

***W doniesieniach światowych poziom narażenia na prześladowanie w miejscu pracy wśród pracowników ochrony zdrowia należy do najwyższych.***

***Pracownicy sektora ochrony zdrowia, obok pracowników innych instytucji publicznych, stanowią grupę osób najczęściej poddawanych mobbingowi.***

***Grupa zawodowa pielęgniarek, położnych w szczególności jest narażona na ryzyko przemocy w zakładzie pracy, przez wzgląd na zmianowy system pracy, odpowiedzialność za zdrowie i życie pacjentów, przeciążenie pracą, stres, przemęczenie, frustracje wynikające ze zbyt niskich wynagrodzeń i przeciążenia obowiązkami.***

***Praca pielęgniarki, położnej jest obciążona ogromną odpowiedzialnością i jeśli wykonuje ją w nieetycznej, złej atmosferze istnieje zagrożenie popełnienia błędu.***

***Szanowni Państwo, mobberzy usprawiedliwiają swoje postępowanie, sądząc, że ich agresywne zachowanie zmotywuje pracowników do bardziej wydajnej pracy, w ten sposób przełożeni naruszają godność podwładnych.***

***Pracownicy zostają ze sobą splątani siecią nienawiści.***

***Naruszenie zasad współżycia społecznego ( uczciwego działania, dobrych obyczajów, przyzwoitości i lojalności wobec pracowników )  
należy potraktować jako działanie niedozwolone.***

***Brak świadomości i wiedzy nie zwalnia sprawców od odpowiedzialności.***

***W Polsce zjawisko mobbingu w ostatnim czasie przybiera na sile.  
Zdaniem Państwowej Inspekcji Pracy brakuje oficjalnych badań na temat mobbingu w ochronie zdrowia, jednak przyjmuje się, że co 8 pracownik doświadczył mobbingu.***

**Przyczyną pojawienia się mobbingu są m.in.:**

➤ **konflikt** między osobami bądź grupami osób,

➤ **struktura organizacyjna** – silnie zhierarchizowana, podporządkowana sztywnym procedurom.

**Osoby, które mają pomysły na zmianę, unowocześnienie, pęd do rozwoju, wyrażające swoje zdanie, opinie, niezgodę na funkcjonowanie takiej struktury mogą stać się ofiarami mobbingu.**

**Bardzo często sztywna struktura organizacyjna, wiąże się z autokratycznym stylem zarządzania pracownikami – wymaganiem bezwzględnego posłuszeństwa, bezkompromisowością w działaniach i decyzjach przełożonych a zarazem wymaganiem od pracowników zaangażowania i oddania.**

**Mobbingowi sprzyja również słaba komunikacja w zakładzie pracy.**



***Szanowni Państwo, głośne mówienie o problemie, bez zakłamanego wstydu, może sprawić, że mobberzy zaczną być świadomi, że są obserwowani i tym samym mogą stracić nieco zapału w swoich haniebnych czynach.***

***Okazywanie wsparcia i wyciągnięcie pomocnej dłoni często dodaje ofierze odwagi i ułatwia wyjście z toksycznego układu.***

***„Przyszłość ma wiele imion: dla słabych oznacza nieosiągalność, dla strachliwych nieznaną, a dla odważnych oznacza możliwość”. Victor Hugo***

***Skuteczna walka z mobbingiem, jak wykazują praktyczne doświadczenia, jest możliwa.***

***Pomocna jest w tym dystrybucja odpowiednich materiałów dydaktycznych, dzięki którym **wzrasta świadomość pracowników** i gotowość zastosowania proponowanych w nich metod zaradczych, jak również **wsparcie stowarzyszeń antymobbingowych**.***

***„Uwierz, że możesz, a już będziesz w połowie drogi”- Theodore Roosevelt***

***Na nic się zda wprowadzanie nowych przepisów ( wewnętrznej polityki antymobbingowej )  
i stanowiska dla osób odpowiedzialnych za walkę z tym problemem,  
bez dążenia do budowania w organizacji relacji opartych na wzajemnym szacunku.***

***„( ... ) skuteczne przeciwdziałanie mobbingowi to przede wszystkim wykluczenie elementu  
strachu, zarówno u osób poszkodowanych, jak i innych współpracowników.***

***W tym celu konieczne jest kształtowanie takiej kultury organizacji, w której ceniona jest  
jawność, otwartość, zagwarantowane prawo do krytyki, swoboda wypowiedania się.***

***Niezbędne jest stworzenie w stosunkach międzyludzkich klimatu,  
z którego wyeliminowane jest poczucie lęku” ( Danuta Kunecka, 2010, s.110 ).***

***Skoro mobbing to zaburzenie komunikacji, to jedną z metod przeciwdziałania tej patologii jest dbałość o komunikację w organizacji.***

***Jedną z przynoszących najlepszy efekt jest komunikacja bez przemocy Marshalla B. Rosenberga ( amerykańskiego psychologa klinicznego, mediatora, odkrywcy „języka serca” ).***

***Celem Marshalla B. Rosenberga była nauka skutecznej komunikacji opartej na empatii, która nie narusza godności drugiego człowieka i pozbawiona jest przemocy.***

***Pomaga w tworzeniu przyjaznej kultury organizacyjnej.***

***„Nic nie usprawiedliwia przemocy”.***

***„Przeraza mnie nie przemoc nielicznych, lecz cisza wielu”***

***– Martin Luther King***

***Dziękuję Państwu za uwagę.***

***Barbara Kaliwoda***